

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN INDOSAT M2
DI SURABAYA**
(Studi Kasus Pada Mahasiswa UPN Jawa Timur)

S K R I P S I



Oleh:

BAMBANG WISNU MURTI

0612010290 / FE / EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2011**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDOSAT M2 DI SURABAYA (Studi Kasus Pada Mahasiswa UPN Jawa Timur)

Disusun oleh:

Bambang Wisnu Murti
0612010290 / FE /EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur
pada tanggal 27 Mei 2011.**

Pembimbing

**Tim Penguji
Ketua**

Dra. Ec. Siti Aminah, MM

Dr. Eko Purwanto, SE, MSi

Sekretaris

Yuniningsih, SE, MSi

Anggota

Dra. Ec. Siti Aminah, MM

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur**

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur SE, MM
NIP. 196309241989031001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat M2 Di Surabaya** (Studi Kasus Pada Mahasiswa UPN Jawa Timur)” dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi satu syarat penyelesaian Program Studi Pendidikan Strata Satu, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur di Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur.

4. Ibu Dra. Ec. Siti Aminah, MM, selaku Dosen Pembimbing yang penuh dengan mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing penulisan ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu yang sangat bernilai. Sehingga ucapan terima kasihpun dirasa belum cukup untuk menghargai jasa Bapak dan Ibu. Namun teriring do'a, semoga apa yang sudah diberikan kepada penulis akan terbalaskan dengan berkah dari sang Illahi.
6. Yang terhormat Ibu-Bapak, dan semua keluarga penulis, sembah sujud serta ucapan terima kasih atas semua do'a, restu, nasehat yang diberikan kepada penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, Juni 2011

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pengertian Pemasaran.....	11
2.2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.2.3. Konsep Pemasaran	13
2.2.4. Tujuan Pemasaran	14
2.2.5. Pengertian Kualitas Layanan	15
2.2.6. Kepuasan Pelanggan.....	17

2.2.7. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3. Kerangka Konseptual.....	21
2.4. Hipotesis.....	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
3.1.1. Definisi Operasional.....	23
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	25
3.2. Teknik Penentuan Sampel.....	25
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3.1. Jenis Data.....	26
3.3.2. Sumber Data.....	27
3.3.3. Pengumpulan Data.....	27
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	27
3.4.1. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	27
3.4.2. Uji Outlier Univariat dan Multivariat	28
3.4.2.1. Uji Outlier Univariat.....	28
3.4.2.2. Uji Outlier Multivariat	29
3.4.3. Uji Normalitas Data	29
3.4.4. Pemodelan SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>) ...	30
3.4.5. Uji Hipotesis	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	35
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	39
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden	39
4.2.2. Deskripsi Kualitas Layanan (X)	40
4.2.2.1. Bukti Fisik / <i>Tangible</i> (X ₁)	41
4.2.2.2. Keandalan / <i>Realibility</i> (X ₂)	41
4.2.2.3. Daya Tanggap / <i>Responsiveness</i> (X ₃)	43
4.2.2.4. Jaminan / <i>Assurance</i> (X ₄)	44
4.2.2.5. Empati / <i>Empathy</i> (X ₅)	45
4.2.3. Kepuasan Pelanggan (Y)	46
4.3. Analisis Data	47
4.3.1. Evaluasi Outlier	47
4.3.2. Evaluasi Reliabilitas	49
4.3.3. Evaluasi Validitas	50
4.3.4. Evaluasi <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	51
4.3.5. Evaluasi Normalitas	52
4.3.6. Analisis Model <i>One – Step Approach</i> to SEM	53
4.3.7. Uji Kausalitas	56
4.4. Pembahasan	57
4.4.1. Pengujian Hipotesis Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Pelanggan Yang Menggunakan Jasa Internet Provider Wireless Broadband Indosat M2 Di Surabaya Periode Jan - Des 2010	5
Tabel 1.2.	Jumlah Komplain Pengguna Jasa Internet Provider Wireless Broadband Indosat M2 Di Surabaya Periode Jan - Des 2010..	6
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3.	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Bukti Fisik (X_1)	41
Tabel 4.4.	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kehandalan (X_2)	42
Tabel 4.5.	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Daya Tanggap (X_3)	43
Tabel 4.6.	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Jaminan (X_4) 44	
Tabel 4.7.	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Empati (X_5)	45
Tabel 4.8.	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)	46
Tabel 4.9.	<i>Residuals Statistics</i>	48
Tabel 4.10.	Pengujian <i>Reliability Consistency Internal</i>	49
Tabel 4.11.	<i>Standardize Faktor Loading</i> dan <i>Construct</i> dengan <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	50
Tabel 4.12.	<i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	51
Tabel 4.13.	<i>Assessment Of Normality</i>	53
Tabel 4.14.	Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices Model One- Step Approach – Base Model</i>	54

Tabel 4.15. Variabel yang Dimodifikasi Dalam Model.....	55
Tabel 4.16. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Model <i>One- Step Approach – Modifikasi</i>	56
Tabel 4.17. Uji Kausalitas Antar Faktor	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1. Model Pengukuran & Struktural Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan, Model Spesifikasi: One Step Approach – Base Model	54
Gambar 4.2. Model Pengukuran & Struktural Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan, Model Spesifikasi: One Step Approach – Modifikasi Model.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (X)
Dan Kepuasan Pelanggan (Y)

Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data



PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDOSAT M2 DI SURABAYA

(Studi Kasus Pada Mahasiswa UPN Jawa Timur)

Oleh :

BAMBANG WISNU MURTI

0612010290 / FE / EM

Abstraksi

Indosat M2 merupakan layanan *wireless broadband internet access* dengan basis teknologi *asymetric digital subscriber line*, yang dapat menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan maksimal 384 kbps. Fenomena yang terjadi pada saat ini adalah semakin banyaknya keluhan dari masyarakat pengguna jasa layanan internet Indosat M2, dimana selama tahun 2010 telah terjadi kecenderungan kenaikan jumlah komplain pengguna jasa internet provider wireless broadband Indosat M2 di Surabaya. Hal ini juga didukung dengan data bahwa selama tahun 2010 telah terjadi penurunan pelanggan yang menggunakan jasa internet provider wireless broadband Indosat M2 di Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Indosat M2 pada mahasiswa UPN Jawa Timur.

Data yang digunakan adalah data primer yaitu data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu mahasiswa UPN Jawa Timur. Skala pengukuran yang digunakan adalah *semantic differential scale* dengan teknik pengukuran dengan jenjang 1-7. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu, yaitu berusia minimal 17 tahun dan telah menggunakan Indosat M2 minimal 3 bulan dan sampai saat ini masih aktif menggunakan Indosat M2. Pengambilan sampel didasari asumsi SEM bahwa besarnya sampel yaitu 5 – 10 kali parameter yang diestimasi. Pada penelitian ini ada 13 indikator, sehingga jumlah sampel yang diestimasi yaitu antara 65-130. Adapun jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebesar $(8 \times 13) = 104$ responden. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM untuk melihat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa provider wireless broadband Indosat M2 pada mahasiswa UPN Jawa Timur.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri jasa (*service industry*) saat ini berkembang dengan sangat cepat. Persaingan yang terjadi saat ini sangat kompetitif dalam bidang industri ini. Pelayanan yang diberikan antara satu penyedia jasa (*service provider*) dengan pemberi jasa lainnya sangat bervariasi, yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumennya. Salah satu industri jasa yang berkembang dengan sangat cepat di Indonesia adalah industri jasa layanan internet, melalui provider wireless broadband.

Keberadaan dunia bisnis yang mengetengahkan jasa layanan internet, dewasa ini sangat menyedot perhatian masyarakat Indonesia selaku konsumen. Indonesia dengan penduduk yang besar, merupakan ladang untuk bisnis yang menjanjikan. Kemajuan teknologi dewasa ini menyebabkan makin banyak masyarakat Indonesia yang terhubung keinternet dan tentu saja membutuhkan jasa layanan internet, baik untuk informasi, pendidikan, pekerjaan, maupun *social networking* semata. Disaat perkembangan teknologi dan ketergantungan manusia terhadap koneksi internet, memberikan peluang untuk penyediaan jasa layanan internet, baik melalui *line telephone* maupun *wireless broadband*.

Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan dapat membentuk persepsi, hal ini dapat memposisikan produk perusahaan dimata pelanggannya. Pihak provider wireless broadband perlu

mengetahui kualitas layanan yang telah diberikan, dan sampai seberapa jauh mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas layanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan pada tingkat yang optimal.

Penelitian ini membahas tentang kualitas layanan yang diberikan oleh pihak provider wireless broadband terhadap kepuasan pelanggan, yang menjadi perhatian dalam penelitian ini meliputi pelayanan jasa dibidang internet. Provider wireless broadband dalam menawarkan jasa harus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggannya dan memiliki perbedaan serta karakteristik masing-masing. Pelanggan akan sangat teliti menyeleksi dan sangat memperhitungkan jenis pelayanan yang diberikan pihak provider wireless broadband tersebut, sehingga hal ini merupakan sebuah tantangan dalam perkembangan industri jasa internet.

Pelanggan mengharapkan untuk memperoleh pelayanan atau *service* yang maksimal dari para penyedia jasa dengan menyediakan *service* yang memuaskan harapan mereka atau bahkan melebihi harapan mereka. Oleh karena itu, manajemen dari industri jasa perlu untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Provider wireless broadband merupakan pelayanan publik yang harus terus-menerus ditingkatkan pelayanannya sampai menuju pelayanan prima, yaitu pelayanan yang *customer oriented* atau *customer focus*.

Kualitas layanan sebagai persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Kualitas layanan dibentuk oleh 5 (lima) dimensi, antara lain: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan kepuasan

pelanggan adalah perasaan kesenangan atau kekecewaan, suka atau tidak suka yang timbul dari seseorang berkaitan sebuah produk yang ditawarkan. (Thyophoida & Natanael, 2009:28)

Dunia telekomunikasi saat ini mengalami persaingan bisnis yang sangat ketat, baik dikalangan perusahaan telekomunikasi milik pemerintah maupun swasta. Tiap-tiap perusahaan mempunyai strategi masing-masing dalam memuaskan konsumennya, mulai dari promosi besar-besaran diberbagai media sampai dengan mengadakan undian dengan hadiah yang besar, juga strategi-strategi lainnya.

Penyedia komunikasi juga menyediakan pengembangan-pengembangan teknologi dan infra struktur dari penyedia jasa layanan komunikasi, salah satunya adalah PT. INDOSAT, Tbk yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan dan jasa yang terbaik bagi masyarakat Indonesia. Salah satu produk layanan unggulan dari PT. INDOSAT, Tbk adalah Indosat M2, yang merupakan layanan *wireless broadband internet access* dengan basis teknologi *asymetric digital subscriber line*, yang dapat menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan maksimal 384 kbps.

Layanan Indosat M2 ini diluncurkan dengan cakupan layanan nasional secara bertahap mulai awal Mei 2006. Pada awalnya beberapa daerah yang sudah dapat dilayani (*first package*), meliputi: sumatera (medan, pekanbaru, padang, batam, palembang, lampung) dan Jawa (Bandung, Cirebon, Surabaya, Yogyakarta, Solo).

Cakupan layanan Indosat M2 senantiasa terus diperluas kedaerah-daerah lainnya, dari tahun 2006 dan tahun-tahun berikutnya untuk memenuhi kebutuhan akses wireless broadband yang telah meningkat pesat. Paralel dengan perluasan layanan akses wireless broadband, Indosatpun akan segera menyiapkan beragam layanan *content broadband*, seperti: *game broadband online*, *video streaming*, *audio download*, *web conferences*, *home surveillances* dan masih banyak lagi.

Dengan semakin gencarnya pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan penyedia jasa layanan internet untuk menarik pelanggan, maka perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan. Karena dalam perusahaan jasa, kinerja dari pelayanan merupakan faktor yang sangat penting bagi perkembangan perusahaan tersebut.

Fenomena yang terjadi pada saat ini adalah dengan semakin banyaknya keluhan dari masyarakat pengguna jasa layanan internet, khususnya Indosat M2. Hal ini membuat Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) akhirnya turun tangan dengan memanggil Indosat atas banyaknya keluhan terhadap penurunan kecepatan data internet. Dijelaskan anggota komite BRTI bahwa penurunan kualitas layanan mereka dikarenakan pengguna data khususnya *datacard* begitu cepat tumbuh dan diminati, sehingga untuk daerah-daerah tertentu sudah sangat padat. Antisipasi Indosat dan M2 dengan hanya akan menjual *datacard* diwilayah yang masih tidak terlalu padat dan mempercepat pembenahan atau optimasi jaringan node B. Selain itu, bagi pengguna yang sulit mengakses dan dirugikan, Indosat dan M2 berjanji akan memberikan rabat tagihan dan alternatif akses data. BRTI akan terus mengawasi upaya-upaya yang

dilakukan Indosat dan M2, sebab selain berdampak bagi konsumen terutama bagi performance Indosat dan M2 sendiri. Indosat sendiri berencana akan merampungkan penambahan jaringan node B mereka pada April nanti. Setelah pembenahan tersebut, diharapkan bisa jadi jalan keluar sementara atas buruknya performa jaringan 3G, khususnya mobile broadband Indosat M2. (www.teknologiNET.com)

Fenomena penurunan kualitas layanan dan banyaknya keluhan tersebut didukung dengan semakin menurunnya jumlah pelanggan yang menggunakan jasa internet provider wireless broadband Indosat M2 pada salah satu cabang Indosat M2 di Surabaya periode Januari - Desember 2010, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Pengguna Baru Yang Menggunakan Jasa Internet
Provider Wireless Broadband Indosat M2 Di Surabaya
Periode Jan - Des 2010

Periode (Tahun)	Pengguna Baru (Orang)
Jan - 2010	70
Feb - 2010	90
Mar - 2010	80
Apr - 2010	65
Mei - 2010	54
Jun - 2010	49
Jul - 2010	35
Aug - 2010	40
Sep - 2010	42
Okt - 2010	29
Nop - 2010	30
Des - 2010	15

Sumber: Indosat Surabaya, Tahun 2010.

Berdasarkan Tabel 1.1, diketahui bahwa selama periode Januari - Desember 2010 telah terjadi penurunan pelanggan yang menggunakan jasa internet provider wireless broadband Indosat M2 di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sedikit pelanggan yang menggunakan jasa internet provider wireless broadband Indosat M2.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan jasa internet provider wireless broadband Indosat M2, dapat diketahui dari jumlah komplain pelanggan. Berikut ini disajikan tabel 1.2 yang menunjukkan data jumlah komplain pelanggan yang menggunakan jasa internet provider wireless broadband Indosat M2 pada salah satu cabang Indosat M2 di Surabaya dalam 1 tahun terakhir mulai Januari - Desember 2010, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jumlah Komplain Pengguna Jasa Internet
Provider Wireless Broadband Indosat M2 Di Surabaya
Periode Jan - Des 2010

Periode (Tahun)	Jumlah Komplain (Orang)
Jan - 2010	12
Feb - 2010	9
Mar - 2010	10
Apr - 2010	11
Mei - 2010	8
Jun - 2010	12
Jul - 2010	10
Agu - 2010	17
Sep - 2010	15
Okt - 2010	12
Nop - 2010	13
Des - 2010	15

Sumber: Indosat Surabaya, Tahun 2010.

Berdasarkan tabel 1.2, dapat diketahui bahwa selama 1 tahun terakhir dari bulan Januari - Desember 2010 telah terjadi kecenderungan kenaikan jumlah komplain pengguna jasa internet provider wireless broadband Indosat M2 di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak jumlah komplain pelanggan yang menggunakan jasa internet provider wireless broadband Indosat M2.

Terjadinya penurunan pelanggan yang menggunakan jasa internet provider wireless broadband Indosat M2 di Surabaya dan kecenderungan kenaikan pada jumlah komplain pengguna jasa internet provider wireless broadband Indosat M2 di Surabaya merupakan fenomena yang harus segera diselesaikan dan dicari penyebabnya. Banyak hal yang menjadi penyebab dari hal tersebut, salah satunya adalah buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak provider wireless broadband Indosat M2 kepada konsumennya.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, seperti yang dinyatakan oleh Boone dan Kurtz (1995:439) bahwa pelanggan akan merasa puas, apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas layanan menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan survey yang dilakukan peneliti pada salah satu cabang provider wireless broadband Indosat M2 Di Surabaya, menunjukkan bahwa beberapa masalah dan keluhan yang sering disampaikan pelanggan berkaitan dengan kualitas layanan dari Indosat M2 antara lain:

- Signal yang sering tidak terdeteksi dan tidak merata.
- Koneksi lambat.
- Sering putus pada waktu digunakan *online*.
- Masuk *official website* Indosat M2 untuk *top-up* dan aktivasi lama dan sering error.
- Kesulitan pelanggan untuk mendapatkan voucher Indosat M2.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Thyophoida dan Natanael, tahun 2009, tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati memberikan pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dan kajian yang lebih mendalam tentang hubungan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, untuk kemudian dijadikan sebagai penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat M2 Di Surabaya (Studi Kasus Pada Mahasiswa UPN Jawa Timur)”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diajukan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Apakah kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indosat M2 pada mahasiswa UPN Jawa Timur ?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan dan pokok permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Indosat M2 pada mahasiswa UPN Jawa Timur”.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini akan diperoleh manfaat yang diharapkan, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan sumbangan pemikiran pada pihak Indosat M2 yang menjadikan pertimbangan pemecahan masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Universitas

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pembendaharaan perpustakaan serta sebagai bahan perbandingan bagi rekan-rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan masalah yang sama dimasa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi untuk menambah wawasan dan pengalaman praktik yang menjadi bahan penelitian lanjutan atau perbandingan dalam melakukan penelitian selanjutnya bidang pemasaran khususnya mengenai teoritik kualitas layanan dan kepuasan pelanggan provider wireless broadband internet.